

WERDEN SIE ZUM DATENDETEKTIV FÜR DAS AUSSENDIENSTMANAGEMENT

Nutzung der analytischen Berichterstattung zur Verbesserung
der operativen KPIs in der Telekom Branche





Wir alle kennen den Spruch „Wasser, Wasser überall, und kein Tropfen zu trinken“. Dasselbe gilt für Daten. Die Telekommunikationsbranche schwimmt in Daten, unter anderem dank des Internets der Dinge (IoT), der Digitalisierung von Informationen und fortschrittlicher Außendienstsoftware, die Informationen aus dem Außendienst sammelt, wie z. B. die Leistung der Techniker, Wetter- und Verkehrsdaten sowie Kundenaktivitäten. Die Herausforderung besteht darin, dass ein Großteil der Daten in unterschiedlichen Silos im gesamten Unternehmen gespeichert ist. Dies erschwert die Erfassung und Aggregation mit herkömmlichen Tools wie Tabellenkalkulationen und einfachen Datenbanken. Diese veralteten Lösungen wurden nicht für das heutige Datenökosystem entwickelt und können nicht die Einblicke bieten, die Telekommunikationsunternehmen benötigen, um die verfügbaren Daten vollständig zu nutzen.

Die meisten Außendienstunternehmen erkennen das unerfüllte Potenzial, das diese Daten bergen, wenn sie die drängendsten Probleme der Gegenwart angehen, wie Arbeitskräftemangel, zunehmender Wettbewerb, wachsende Verbrauchererwartungen, Nachhaltigkeit und ein volatiles wirtschaftliches Umfeld. Datenanalytik ist die Antwort.

Was Sie brauchen, ist die Fähigkeit, die Daten Ihres Unternehmens effektiv und entscheidungsunterstützend zu erfassen und zu analysieren. Die Analysesoftware für den Außendienst kann helfen, indem sie die Transparenz in allen Aspekten des Betriebs verbessert.

Vorteile der Nutzung von Nutzung von Datenanalyse²

Verbesserte Effizienz und Produktivität	Schneller und mehr effektive Entscheidungsfindung	Bessere finanzielle Leistung	Wettbewerbsvorteil	Verbesserte Kundenerfahrungen	Verbesserte Kundengewinnung und -bindung	Identifizierung und Erschließung neuer innahme-Quellen

Die Datenanalyse ist auch für die Bindung von Technikern und Ingenieuren von Vorteil. Sie trägt nicht nur dazu bei, Probleme aufzudecken, die zu Unzufriedenheit und Kündigung führen können, sondern die Datenanalyse kann auch ausgefeilte Werkzeuge bereitstellen, die Techniker benötigen, um in ihrem Bereich erfolgreich zu sein und ihre Karriere voranzutreiben.

1. <https://experience-learning.org/2018/09/water-water-everywhere-nor-any-a-drop-to-drink/>
2. <https://financesonline.com/relevant-analytics-statistics/>

DATENGESTÜTZTE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG

Der Grundstein für ein leistungsstarkes Telekommunikations-Außendienstunternehmen ist eine aussagekräftige Datenanalyse, mit der sich die Unternehmensleistung verfolgen, eine bessere und schnellere Entscheidungsfindung unterstützen und Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung umsetzen lassen. Mit hochentwickelter [Unternehmensanalyse- und Berichterstattungs software](#) kann Ihr Telekommunikationsunternehmen die Produktivität von Technikern und Ingenieuren optimieren, die Erwartungen der Kunden erfüllen, die operative Effizienz verbessern, KPIs erreichen, Kosten senken und einen Wettbewerbsvorteil erzielen.

Außendienstunternehmen, die Datenanalysen nutzen, erzielen eine bessere operative und finanzielle Leistung bei gleichzeitiger Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Außendienstunternehmen, die Datenanalysen einsetzen, erzielen bessere Ergebnisse³

 **44%**
Verbesserung der Leistung der Dienstleistungsvereinbarung

 **42%**
Verbesserung der Kundenbindung

 **18%**
Steigerung der Dienstleistungsgewinne



3. <https://financesonline.com/field-service-management-software-statistics/>

UNTERNEHMENSANALYSE-SOFTWARE

Unternehmensanalysesoftware ist eines der besten Tools, um aussagekräftige Erkenntnisse zu gewinnen und die Daten Ihres Unternehmens optimal zu nutzen. Mit dieser Software können Sie Daten aus verschiedenen Quellen im gesamten Unternehmen nutzen, sodass Sie jederzeit einen 360-Grad-Überblick über die Leistung Ihres Unternehmens erhalten, um zeitnahe und genauere KPIs zu erhalten. Anhand dieser Informationen können Sie Ihre Strategien in Echtzeit anpassen, um Spitzenleistungen zu erzielen und aufrechtzuerhalten.

Die folgenden vier Hauptvorteile von Unternehmensanalysesoftware für Telekommunikationsunternehmen

Einblick in die Zukunft.

Die Nachfrage nach Ihren Dienstleistungen schwankt oft im Laufe des Jahres, und Sie müssen darauf vorbereitet sein. Um die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen, müssen die richtigen Techniker oder anderen Außendienstmitarbeiter und die richtigen Teile sofort verfügbar sein. Die Unternehmensanalysesoftware wendet komplexe Algorithmen auf die historischen Daten Ihres Unternehmens an, einschließlich Vertriebsinformationen, Forderungen sowie beschäftigte und beauftragte Arbeitnehmer. Mit diesen Erkenntnissen erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen, um den zukünftigen Bedarf Ihres Unternehmens genau vorherzusagen und zu planen, einschließlich der Zuordnung von Bedarf und Kapazität.

Einblick in die Belegschaft.

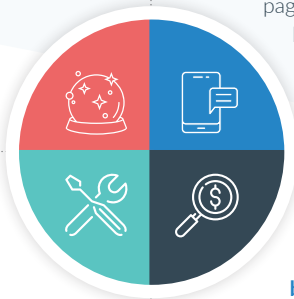
Die Unternehmensanalyse hilft Ihnen, ein besseres Verständnis für Ihre Mitarbeiter zu gewinnen. Sie werden in der Lage sein, Probleme wie unzureichende Leistungen von Technikern oder Probleme mit der Verfügbarkeit von Ersatzteilen zu erkennen und rasch zu lösen. Beispielsweise können schlechte Fehlerbehebungsquoten beim ersten Kundenbesuch (FTFR, First-Time-Fix-Rate) darauf hindeuten, dass die Diagnosedaten vor dem Serviceeinsatz nicht vollständig genutzt werden, was bedeutet, dass die Techniker einen Großteil des Serviceeinsatzes damit verbringen müssen, das Problem zu diagnostizieren, anstatt es zu beheben, indem sie vorbereitet kommen. Dies kann bedeuten, dass der Techniker zusätzliche Schulungen benötigt. Sie werden auch Ihre leistungsstärksten Techniker erkennen, so dass Sie deren Fähigkeiten besser nutzen können. Vielleicht möchten Sie sie als Mentoren für Arbeitnehmer einsetzen, die Probleme haben. Diese Art von Einblicken zu haben, hilft auch sicherzustellen, dass Vergütung und Anreize angemessen mit der Leistung des Technikers abgestimmt sind.

Kundeneinblick.

Jedes Mal, wenn Sie mit Ihren Kunden interagieren, egal ob am Telefon, persönlich, über ein digitales Gerät, E-Mail, oder auf einem Kundenportal, erfassen Sie wertvolle Daten. Diese Daten bieten einen umfassenden Einblick in die Kundenpräferenzen. Wenn Sie diese einzigartigen Präferenzen verstehen, können Sie **bessere Kundenerlebnisse schaffen**. Dies wiederum kann dazu beitragen, die Markenbekanntheit zu steigern, die Loyalität zu verbessern und die Mundpropaganda zu fördern. Außerdem erhalten Sie einen besseren Einblick in die besten Möglichkeiten für das Upselling oder Cross-Selling neuer Produkte und Dienstleistungen.

Einblick in das Geschäft.

Die beste Unternehmensanalysesoftware bietet anpassbare Dashboards, die Ihnen die nötige Echtzeit-Transparenz verschaffen, damit Sie genau wissen, was in allen Bereichen Ihres Unternehmens passiert. Diese Dashboards können auf die einzelnen Zielgruppen zugeschnitten werden, je nachdem, was ihnen am wichtigsten ist. Einige Beispiele sind Führungskräfte, Betriebsabläufe Mitarbeiterleistung und Kundenzufriedenheit. Dieses leistungsstarke Intelligenz-Tool hilft Ihnen, alle Aspekte der Unternehmensleistung im Blick zu behalten, einschließlich der Kundenzufriedenheit. Sie können laufende und bezahlte Forderungen (z. B. Garantieleistungen), laufende Serviceeinsätze, die Produktivität der Techniker, Dienstleistungsvereinbarungen und alle anderen Daten, die Sie verfolgen möchten, einsehen. Mit diesem Einblick können Sie detaillierte Trendanalysen durchführen, um sowohl kurz- als auch langfristige Wachstumsstrategien zu entwickeln.



OPERATIVE BERICHTERSTATTUNG

Dies sind herausfordernde Zeiten für Betriebsleiter in der Telekommunikations- und Außendienstbranche. Aufgrund von Lieferkettenproblemen, steigenden Teilekosten und Arbeitskräfteknappheit ist es von entscheidender Bedeutung, eine effektive Unternehmensaufsicht zu haben. [Mit der Software für operative Berichterstattung](#) können Sie alles überwachen, von den operativen Margen über die Planung und die Servicekosten bis hin zu Effizienz und Produktivität, Kundendienst, Betrug und mehr.

Vorteile der operativen Berichterstattung für Telekommunikationsunternehmen

- ✓ Die Fähigkeit, Daten zu zerlegen, zu würfeln und zu aggregieren, um sie an die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen
- ✓ Ad-hoc, vorkonfigurierte und benutzerdefinierte Berichte und Dashboards
- ✓ Verbesserte Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen durch gemeinsam nutzbare Dashboards
- ✓ Echtzeit-Zugriff auf Daten, die ständig aktualisiert, aktuell und genau sind
- ✓ Benutzerdefinierte Alarmer und Benachrichtigungen basierend auf Schwellenwerten und Dienstleistungsvereinbarungen
- ✓ Automatisierte Erstellung und Bereitstellung von Berichten
- ✓ Optimierte Arbeitsabläufe und weniger manuelle Prozesse

Die operative Berichterstattungssoftware gibt Ihnen einen umfassenden Einblick in alle Aspekte der Leistung Ihres Unternehmens und des Telekommunikationsgeschäfts.



ZUSAMMENFASSUNG

In diesen schwierigen Zeiten können es sich Außendienstunternehmen von Telekommunikationsunternehmen nicht leisten, sich mit veralteten, manuellen Prozessen und Tools zufrieden zu geben. Ihre Kunden erwarten weiterhin, dass ihre Probleme schnell und effizient gelöst werden, ohne Rücksicht darauf, ob Sie Kurzbeschäftigte sind oder Probleme haben, Teile zu erhalten. Ihre Aktionäre erwarten weiterhin eine positive Rendite für ihre Investitionen. Und Ihre Mitarbeiter erwarten immer noch, dass sie die Tools haben, die sie brauchen, um erfolgreich zu sein.

Jetzt brauchen Sie mehr denn je die Transparenz und die Einblicke, die nur fortschrittliche Datenanalysen bieten können. Es ist die Lösung, die Sie benötigen, um eine optimale Unternehmensleistung, hochwertige Kundenerlebnisse und einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen und aufrechtzuerhalten.

Als weltweit führendes Unternehmen im Bereich Field Service Management sind unsere Lösungen darauf ausgerichtet, Ihren Kunden ein hervorragendes Serviceerlebnis zu bieten und gleichzeitig für betriebliche Effizienz und digitale Transformation zu sorgen. Unsere zuverlässigen und flexiblen Lösungen versetzen Unternehmen in die Lage, ihre Mitarbeiter optimal zu verwalten und gleichzeitig den Umsatz zu steigern, das Kundenerlebnis zu verbessern und die Kosten zu minimieren.

Kontaktieren Sie uns noch heute, wir beraten Sie gerne:

[servicepower.com](https://www.servicepower.com)
[servicepower.de](https://www.servicepower.de)

